

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Hutchison Drei Austria GmbH

Für Telekommunikationsdienste und damit in Zusammenhang stehende Leistungen  
(Service-AGB)

Gültig für neu abgeschlossene Verträge sowie Vertragsverlängerungen ab 13.08.2014

# INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Begriffe.....	8
1.1 Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt. ....	8
Rund um den Vertrag.....	9
2 Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte.....	9
2.1 Welche Leistungen erbringt Drei? .....	9
2.2 Kann ich Vertragsbedingungen individuell anpassen?.....	9
2.3 Welche Bestandteile beinhaltet mein Vertrag mit Drei? .....	9
2.4 Kann ich als bestehender 3Kunde auch neue Services nutzen? .....	9
2.5 Kann ich meinen Vertrag auf Andere übertragen?.....	9
3 Vertragsabschluss und Vertragsbeginn.....	10
3.1 Wie kommt der Vertrag mit Drei zustande? .....	10
3.2 Wie erfolgt die Bestätigung meiner Bestellung? .....	10
3.3 In welcher Form erfolgt die Annahme einer Bestellung durch Drei? .....	10
3.4 Welche Fristen gelten in Zusammenhang mit der Ablehnung bzw. Annahmeerklärung eines Vertrages?.....	10
3.5 Wie schnell erfolgt die Freischaltung für unsere 3Kunden? .....	10
3.6 Wie sieht ein verbindliches Angebot für Unternehmen aus?.....	10
4 Ablehnung einer Bestellung.....	11
4.1 Kann Drei die Bestellung eines Kunden ablehnen? .....	11
5 Bonitätsprüfung, Sicherheitsleistung und Leistungseinschränkung.....	11
5.1 Wie führt Drei eine Bonitätsprüfung durch? .....	11
5.2 Welche Vorleistungen kann Drei von einem Antragsteller einfordern? .....	11
5.3 Kann Drei den vereinbarten Leistungsumfang beschränken?.....	11
6 Rücktrittsrecht für Verbraucher.....	12
6.1 Unter welchen Umständen kann ich vom Vertrag zurücktreten? Welche Fristen gelten?.....	12
6.2 Welche Fristen sind bei einem Haustürgeschäft zu beachten?.....	12

6.3	In welcher Form muss der Rücktritt vom Vertrag bekannt gegeben werden? .....	12
6.4	Wer trägt die Kosten der Rücksendung? .....	12
7	Vertragsänderungen.....	12
7.1	Unter welchen Umständen kann es zu einer Änderung oder Einstellung der mit Drei vereinbarten Services kommen? .....	12
7.2	Lassen sich aus einer solchen Vertragsänderung Rechtsfolgen für unsere Kunden ableiten? .....	12
7.3	Wie erfolgt die Änderung von AGB und Entgeltbestimmungen? .....	13
8	Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses .....	13
8.1	Wann kann der Vertrag gekündigt werden und welche Fristen sind zu beachten? .	13
8.2	Kann ich meinen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen?.....	13
8.3	Kann ich einen bestehenden Vertrag verlängern? .....	13
8.4	Unter welchen Umständen kann ein Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden? .....	13
8.5	Welche Auswirkungen hat eine außerordentliche Kündigung durch Drei? .....	15
9	Geographische Verfügbarkeit der Services .....	16
9.1	Wo sind unsere Services verfügbar? .....	16
9.2	Warum sind nicht alle Services überall verfügbar? .....	16
9.3	Warum ist die Empfangsleistung meines Endgerätes nicht überall gleich?.....	16
10	Zeitliche Verfügbarkeit der Services und Entstörung .....	16
10.1	Welche Maßnahmen setzt Drei bei technischen Störungen?.....	16
10.2	Sind alle Services von Drei immer und überall verfügbar?.....	16
11	Qualität der Services und Sicherheit im Netz von Drei.....	17
11.1	Wie wird die Qualität des Netzes gemessen und überprüft?.....	17
11.2	Was kann ich für die Sicherheit meiner Daten tun? .....	17
11.3	Welche Maßnahmen ergreift Drei zum Schutz meiner Daten? .....	17
11.4	Welche Sicherheitsstandards gelten für das Netz von Drei? .....	17
12	Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer (§104 TKG) .....	18
12.1	Bin ich berechtigt, meine Rufnummer zeitweise oder dauerhaft zu unterdrücken? .	18
13	Mobile Rufnummernmitnahme.....	18
13.1	Kann ich meine mobile Rufnummer bei einem Wechsel zu Drei behalten? .....	18

13.2	Kann ich meine 3Rufnummer behalten, wenn ich Kunde bei einem anderen Netzbetreiber werde?.....	18
14	Verträge mit Dritten: Mehrwertdienste & Mobile Payment.....	19
14.1	Was sind Mehrwertdienste? .....	19
14.2	Was ist Mobile Payment? .....	19
14.3	Wie sieht das Vertragsverhältnis bei Mehrwertdiensten und Mobile Payment aus?.....	19
14.4	Welche Haftungsregeln gelten bei Mehrwertdiensten und Mobile Payment?.....	19
14.5	Was ist die Rolle von Drei bei Mehrwertdiensten und Mobile Payment?.....	19
14.6	Kann ich Mehrwertdienste und Mobile Payment sperren lassen?.....	20
15	SIM-Karte – Schutz - und Sorgfaltspflichten des Kunden .....	20
15.1	Wem gehört die SIM-Karte? .....	20
15.2	Die SIM-Karte ist der „Schlüssel“ zu unseren Telekommunikations- und Zusatzdiensten. ....	20
15.3	Welche Schutz- und Sorgfaltspflichten hat der Kunde hinsichtlich seiner SIM-Karte? .....	20
15.4	Welche Haftung trifft den Kunden bei Verstoß gegen die vorgenannten Schutz- und Sorgfaltspflichten? .....	21
15.5	Was darf der Kunde mit der SIM-Karte nicht machen? Missbrauch und Folgen .....	22
16	Nutzung von Software durch den Kunden .....	22
16.1	Welche Nutzungsbestimmungen sind zu beachten? .....	22
16.2	Welche Gewährleistungsbedingungen gelten für die Nutzung von Software? .....	22
17	Vom Kunden verwendete Endgeräte .....	22
17.1	Lassen sich alle von Drei angebotenen Services auf allen Endgeräten nutzen? .....	22
17.2	Sind UMTS-fähige Endgeräte für die Nutzung von Services bei Drei erforderlich? .....	22
17.3	Kann ich mein Endgerät von Drei entsperren lassen? .....	23
17.4	Was gilt für Hardwarebudgets bei Unternehmenskunden? .....	23
18	Immaterialgüterrechte .....	24
18.1	Wer ist Rechteinhaber an den Services und Inhalten von Drei? .....	24
18.2	Mit welchen Folgen ist bei Nichtbeachtung der Nutzungsbeschränkungen zu rechnen?.....	24
18.3	Ist Drei eine geschützte Marke? .....	24
19	Verantwortungsvolle und rechtskonforme Nutzung der Services durch den Kunden .....	24

19.1	Wozu verpflichte ich mich bei der Nutzung der Services von Drei? .....	24
19.2	Welche Einschränkungen gelten bezüglich der Nutzung der 3Services?.....	24
19.3	Welche Verantwortung trage ich, wenn ich Daten und Inhalte im Rahmen der Services von Drei Dritten zugänglich mache? .....	25
19.4	In welchen Fällen habe ich eine Informationspflicht an Drei? .....	25
19.5	Unter welcher Voraussetzung kann ich Anrufe zu einem anderen Anschluss umleiten? .....	25
19.6	Welche Verantwortung habe ich in Bezug auf die Nutzung sensibler Services und Inhalte durch Kinder und Jugendliche? .....	25
19.7	Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Services und Inhalten im Bereich von Glückspielen oder Wetten durch Kinder und Jugendliche? .....	25
19.8	Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von 3Services im Ausland? 26	
19.9	Welche Sicherheitsmaßnahmen muss ich treffen? .....	26
19.10	Darf ich die Services von Drei gewerblich nutzen? .....	26
20	Kundenkenndaten .....	26
20.1	Was sind Kundenkenndaten?.....	26
20.2	Was ist ein PIN- bzw. PUK-Code? .....	26
20.3	Wozu benötige ich ein Kundenkennwort?.....	26
20.4	Welche Hinweise zur Aufbewahrung der Kundenkenndaten sind zu beachten? .....	26
20.5	Welche Meldepflichten habe ich bezüglich meiner Kundenkenndaten?.....	27
20.6	Gibt es rechtliche Konsequenzen bei Missachtung?.....	27
21	Änderungen von Kundendaten und Zugang von Erklärungen.....	28
21.1	Wann muss ich Änderungen meiner Daten Drei bekannt geben?.....	28
21.2	Was passiert, wenn ich Änderungen meiner Daten nicht bekannt gebe? .....	28
	Strenge Rechnung – gute Freunde. Unsere Zahlungsbedingungen. ....	29
22	Entgelte und Zahlungsbedingungen .....	29
22.1	Welche Entgelte werden verrechnet? .....	29
22.2	Welche Regelung gilt, wenn Dritte die Services von Drei in Anspruch nehmen? .....	29
22.3	Wie und wann erfolgt die Verrechnung der Entgelte? .....	29
22.4	In welcher Form übermittelt Drei Rechnungen an seine Kunden? .....	30

22.5	Welche Zahlungsmodalitäten gelten für unsere Kunden? .....	30
22.6	Wertsicherung .....	31
23	Einzelentgeltnachweis .....	32
23.1	Welche Informationen erhalte ich mit einem Einzelgesprächsnachweis und in welcher Form wird dieser zur Verfügung gestellt? .....	32
24	Einwendungen gegen Rechnungen .....	32
24.1	Wie kann ich eine Rechnung von Drei beeinspruchen? .....	32
24.2	Was passiert, wenn ich eine Rechnung beeinsprucht habe? .....	32
24.3	Welche weiteren Schritte kann ich zur Beeinspruchung einer Rechnung einleiten? 32	
24.4	Was gilt, wenn sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt? .....	33
24.5	Welche Gerichte sind im Falle eines Verfahrens zuständig und welche Fristen sind zu beachten? .....	33
25	Zahlungsverzug und Inkasso .....	33
25.1	Wie hoch sind die Verzugszinsen im Falle eines Zahlungsverzuges? .....	33
25.2	Wie geht Drei mit offenen Forderungen um? .....	33
25.3	Welche Mahn- und Inkassospesen können anfallen? .....	33
26	Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht des Kunden .....	34
26.1	Verbraucher. ....	34
26.2	Unternehmer .....	34
27	Sperre der Services .....	34
27.1	Aus welchen Gründen kann Drei seine Services sperren? .....	34
27.2	Wann erfolgt die Aufhebung der Sperre der Services von Drei? .....	34
28	Datenschutz .....	35
28.1	Welche Daten verarbeitet Drei? .....	35
28.2	Welche Stamm- und Verkehrsdaten erhebt Drei? Wofür werden diese Daten verwendet? .....	35
28.3	In welchen Fällen werden meine Standortdaten an Dritte weitergegeben? .....	35
28.4	Darf Drei meine Daten an Dritte weiter geben? .....	35
28.5	Wann verwendet Drei meine Daten für Marketing- und Werbezwecke? .....	36
28.6	Welche Fristen gelten für die Speicherung und Aufbewahrung meiner Daten? .....	36
29	Haftung .....	36

29.1	In welchen Fällen haftet Drei? .....	36
29.2	Was gilt bei der Haftung gegenüber Unternehmen? .....	36
29.3	Wie hoch ist die Haftung?.....	36
29.4	Haftet Drei auch für Schäden aufgrund höherer Gewalt? .....	37
29.5	Welche Modalitäten bezüglich Haftung sind außerdem zu beachten? .....	37
30	Notrufe .....	37
30.1	Welche Notrufe sind kostenlos erreichbar? .....	37
30.2	Welche Daten werden im Fall eines Notrufes bekannt gegeben?.....	37
31	Sonderbestimmungen für Wertkarten .....	37
31.1	Welche Möglichkeiten bietet mir eine Wertkarte? .....	37
31.2	Wie erfolgt die Verrechnung? .....	37
31.3	Wie lange gilt das Vertragsverhältnis?.....	38
31.4	Kann ich den Vertrag verlängern?.....	38
31.5	Bekomme ich nach Ende der Vertragslaufzeit mein Restguthaben rückerstattet? ..38	
31.6	Bekomme ich bei Verlust meiner Wertkarte das Restguthaben rückerstattet? .....	38
31.7	Wie kann ich eine Abbuchung beeinspruchen? .....	39
31.8	Welche weiteren Bestimmungen gilt es zu beachten?.....	39
32	Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung .....	40
32.1	Wie ermittle ich den richtigen Gerichtsstand?.....	40
32.2	Bei welchen Stellen kann ich außerdem Beschwerden einreichen? Welche Fristen sind zu beachten?.....	40
32.3	Welches Recht gilt für mein Vertragsverhältnis mit Drei? .....	40
33	Servicedienste bei Drei.....	41

# 1 Begriffe

1.1 Die wichtigsten Begriffe rasch und einfach erklärt.

Drei: Hutchison Drei Austria GmbH, die unter der Marke Drei in Österreich auftritt.

Kunde: Eine natürliche oder juristische Person, die mit Drei einen Vertrag über die Nutzung von Services abgeschlossen hat. Für den Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens ohne Eigenverwaltung über das Vermögen dieser Person gilt der Insolvenzverwalter als Kunde.

Service(s): Die von Drei zur Verfügung gestellten Dienstleistungen, die vor allem über Mobilfunk genutzt werden können oder die Drei auch über andere Technologien (z.B.: Internet) zur Verfügung stellt. Über manche Services von Drei kann der Kunde Zugang zu anderen Netzen und zu Dienstleistungen von Dritten erhalten. Auf Dienstleistungen Dritter sowie auf den Abschluss von Verträgen mit Dritten sind ausschließlich deren Bedingungen anwendbar.

KSchG: Konsumentenschutzgesetz, BGBl. 1979/140 in der gültigen Fassung.

TKG: Telekommunikationsgesetz, BGBl. 2003/70 in der gültigen Fassung.

SIM-Karte: Eine im Eigentum von Drei stehende Chipkarte, welche die Aktivierung und Erbringung der Services durch Drei ermöglicht.

# RUND UM DEN VERTRAG

## 2 Vertragsbestandteile und Vertragsinhalte

### 2.1 Welche Leistungen erbringt Drei?

3 erbringt die Services gemäß den Service – AGB in der jeweils geltenden Fassung und den servicespezifischen Regelungen, die in den Leistungsbeschreibungen, Tarifbestimmungen und Anmeldeformularen abschließend festgelegt sind. Diese Unterlagen liegen bei den Verkaufsstellen von Drei auf, werden dem Kunden auf seinen Wunsch zugesandt und können im Internet auf [www.drei.at](http://www.drei.at) eingesehen werden.

### 2.2 Kann ich Vertragsbedingungen individuell anpassen?

Mitarbeiter und Vertreter von Drei haben keine Vollmacht, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden zu treffen oder abweichende Bedingungen des Kunden zu akzeptieren. Für Verbraucher im Sinne des KSchG gilt diese Einschränkung nur, wenn Drei auf dem Anmeldeformular darauf hingewiesen hat und der Verbraucher von der Einschränkung weiß.

Formlose Erklärungen von Mitarbeitern und Vertretern von Drei sind gültig, sofern jeweils eine wirksame Vollmacht besteht oder der Verbraucher den Mangel einer solchen Vollmacht nicht kennt.

### 2.3 Welche Bestandteile beinhaltet mein Vertrag mit Drei?

Der Inhalt des konkreten Kundenvertrages ergibt sich aus der Bestellung (Anmeldeformular) des Kunden, der jeweiligen Leistungsbeschreibung, den Tarifinformationen (inklusive Servicegebühren) sowie diesen Service AGB. Bei Widersprüchen hat jenes Dokument Vorrang, das in dieser Aufzählung zuerst genannt ist.

### 2.4 Kann ich als bestehender 3Kunde auch neue Services nutzen?

Der Kunde kann neue Services zu den Bedingungen seines bestehenden Vertrages in Anspruch nehmen. Drei behält sich aber vor, die Nutzung zusätzlicher Dienste von der Vereinbarung zusätzlicher Nutzungsbestimmungen und/oder Entgelte abhängig zu machen. In diesem Fall wird der Kunde entweder schriftlich oder auf elektronischem Weg (per E-Mail oder über ein bestehendes Service von Drei) über das neue Service, die neuen Nutzungsbestimmungen und/oder Entgelte informiert. Wenn der Kunde nach erfolgter Information das neue Service nutzt, akzeptiert der Kunde dadurch die Nutzungsbestimmungen und Entgelte.

### 2.5 Kann ich meinen Vertrag auf Andere übertragen?

Rechte und Pflichten aus dem Kundenvertrag können nur nach vorheriger Zustimmung durch Drei an einen Dritten übertragen werden.

Dem Kunden gewährte Vergünstigungen, Freimengen oder ähnliche Vorteile (z.B. Webshop Bonus, Gutschriften etc.) können ausschließlich im Rahmen jenes Vertragsverhältnisses genutzt werden, für das sie gewährt wurden. Sie sind zudem weder übertragbar noch können sie in bar abgelöst werden.

### **3 Vertragsabschluss und Vertragsbeginn**

#### **3.1 Wie kommt der Vertrag mit Drei zustande?**

Sofern nicht anders vereinbart, kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und Drei durch Bestellung (Angebot) des Kunden und Annahme durch Drei zustande. Die Bestellung des Kunden kann schriftlich, telefonisch oder elektronisch erfolgen. Bei Nutzung der Services mittels Wertkarte gilt die Kontaktaufnahme durch den Kunden zur erstmaligen Freischaltung der Services als Bestellung.

#### **3.2 Wie erfolgt die Bestätigung meiner Bestellung?**

Der Kunde bestätigt seine Bestellung unverzüglich mittels ausgefülltem und unterschriebenem Anmeldeformular, dem „3Service-Vertrag“.

#### **3.3 In welcher Form erfolgt die Annahme einer Bestellung durch Drei?**

Drei nimmt die Bestellung durch Erfüllung (Lieferung und/oder Freischaltung des Services), Versendung der bestellten Ware oder eine schriftliche Annahmeerklärung an (Vertragsbeginn).

#### **3.4 Welche Fristen gelten in Zusammenhang mit der Ablehnung bzw. Annahmeerklärung eines Vertrages?**

Eine begründete Ablehnung oder eine schriftliche Annahmeerklärung wird Drei dem Kunden innerhalb einer Frist von 3 Werktagen zusenden. Im Bereich des Fernabsatzes wird Drei dem Kunden eine begründete Ablehnung oder eine allfällige schriftliche Annahmeerklärung innerhalb der Rücktrittsfristen gemäß 6.2 (14 Tage) zusenden.

#### **3.5 Wie schnell erfolgt die Freischaltung für unsere 3Kunden?**

Die Freischaltung des Kunden erfolgt innerhalb von 3 Werktagen nach Angebotslegung. Im Bereich des Fernabsatzes und bei der Zustellung von Endgeräten über Logistikpartner aktiviert der Kunde die Freischaltung durch einen Anruf (sog. Erstanruf), eine automatische Freischaltung erfolgt (jedenfalls) nach 5 Werktagen ab Zustellung des Geräts.

#### **3.6 Wie sieht ein verbindliches Angebot für Unternehmen aus?**

Angebote von Drei an Unternehmer sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet, schriftlich errichtet und firmenmäßig von Drei unterzeichnet sind.

## **4 Ablehnung einer Bestellung**

### 4.1 Kann Drei die Bestellung eines Kunden ablehnen?

Drei kann die Bestellung des Kunden aus folgenden Gründen ablehnen:

#### 4.1.1 Aus wirtschaftlichen Gründen, insbesondere

- bei Zweifel an der Bonität,
- bei Zweifel an der Identität des Kunden,
- bei Angabe unvollständiger oder unrichtiger Daten bei der Bestellung;
- wenn der Kunde keine inländische Zustell- oder Rechnungsadresse bekannt gibt;
- wenn ein Vertragsverhältnis mit dem Kunden schon einmal durch Drei außerordentlich gekündigt wurde oder
- der Kunde gegenüber Drei mit einer Zahlung aus einem anderen Vertragsverhältnis über Services von Drei in Verzug ist.

#### 4.1.2 Aus rechtlichen Gründen, z.B.

- bei mangelnder Geschäftsfähigkeit des Kunden;
- bei begründetem Verdacht, dass der Kunde die Services von Drei missbräuchlich oder in betrügerischer Absicht benutzen würde.

#### 4.1.3 Aus technischen Gründen

## **5 Bonitätsprüfung, Sicherheitsleistung und Leistungseinschränkung**

### 5.1 Wie führt Drei eine Bonitätsprüfung durch?

Der Kunde erklärt sich mit der Überprüfung seiner Bonität ausdrücklich einverstanden und stimmt zu diesem Zweck – jederzeit kostenlos widerruflich – zu, dass seine Stammdaten und sein Geburtsdatum im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen (TKG 2003, Datenschutzgesetz DSG 2000) an behördlich befugte Kreditschutzverbände, Kreditinstitute und Gewerbetreibende, die zur Ausübung des Gewerbes der Auskunfteien über Kreditverhältnisse berechtigt sind (§ 152 GewO), übermittelt werden.

### 5.2 Welche Vorleistungen kann Drei von einem Antragsteller einfordern?

Drei kann die Annahme einer Bestellung von einer Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung in angemessener Höhe abhängig machen und die Form der Sicherheitsleistung bestimmen (z.B. Bankgarantie).

### 5.3 Kann Drei den vereinbarten Leistungsumfang beschränken?

Werden die Dienstleistungen von Drei unüblich hoch in Anspruch genommen, das heißt, dass die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages der bisherigen Rechnungen des Kunden erreichen, kann Drei den Leistungsumfang dem Kunden gegenüber beschränken (z.B. in Bezug auf Mehrwert- oder

Roaming-Leistungen), und den Kunden zu einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung auffordern.

Die gleiche Regelung gilt, wenn Drei begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden hat, insbesondere, wenn sich die wirtschaftliche Lage des Kunden verschlechtert hat oder droht, sich zu verschlechtern.

## **6 Rücktrittsrecht für Verbraucher**

6.1 Unter welchen Umständen kann ich vom Vertrag zurücktreten? Welche Fristen gelten?

Kunden können vom Vertrag zurücktreten, wenn sie Verbraucher im Sinn des KSchG sind und der Vertrag bei einem Haustürgeschäft (nach § 3 KSchG) oder einem Fernabsatzgeschäft (nach § 11 FAGG) abgeschlossen wurde, und kein Fall von § 18 FAGG (z.B. vereinbarungsgemäßer Ausführungsbeginn der Dienstleistung und vollständige Vertragserfüllung innerhalb der Rücktrittsfrist, Entsigelung von Software, Audio- und Videoaufzeichnungen, Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn der Unternehmer mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung begonnen hat) vorliegt.

6.2 Welche Fristen sind bei einem Haustürgeschäft zu beachten?

Bei einem Haustürgeschäft kann der Kunde ebenso wie bei einem Fernabsatzgeschäft binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss (bei Kaufverträgen ab Erhalt der Ware) zurücktreten.

6.3 In welcher Form muss der Rücktritt vom Vertrag bekannt gegeben werden?

Der Rücktritt kann formfrei erklärt werden (Absendung innerhalb der Frist genügt).

6.4 Wer trägt die Kosten der Rücksendung?

Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung trägt der Kunde (§ 4 Abs 1 Z 9 FAGG).

## **7 Vertragsänderungen**

7.1 Unter welchen Umständen kann es zu einer Änderung oder Einstellung der mit Drei vereinbarten Services kommen?

Eine Änderung der Rechtslage sowie gerichtliche oder behördliche Anordnungen können Drei verpflichten, Services abzuändern oder sogar einzustellen.

7.2 Lassen sich aus einer solchen Vertragsänderung Rechtsfolgen für unsere Kunden ableiten?

Der Kunde kann aus einer Änderung oder Einstellung gemäß Punkt 7.1 keine Rechtsfolgen ableiten, außer bei zwingenden Schadenersatzansprüchen zugunsten des Kunden.

### 7.3 Wie erfolgt die Änderung von AGB und Entgeltbestimmungen?

Drei behält sich vor, von Zeit zu Zeit mit dem Kunden neue oder geänderte AGB oder Entgeltbestimmungen zu vereinbaren. Neue oder geänderte AGB oder Entgeltbestimmungen werden dem Kunden zu diesem Zweck rechtzeitig schriftlich mitgeteilt. Die Zustimmung des Kunden zu den neuen oder geänderten AGB oder Entgeltbestimmungen gilt als erteilt, wenn er sich nicht binnen 1 Monat ab deren Empfang gegen deren Geltung ausspricht. Drei wird den Kunden bei Übermittlung der neuen oder geänderten AGB oder Entgeltbestimmungen auf den Beginn dieser Frist sowie auf die Bedeutung seines Verhaltens hinweisen.

## 8 Dauer und Beendigung des Vertragsverhältnisses

### 8.1 Wann kann der Vertrag gekündigt werden und welche Fristen sind zu beachten?

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 12 (zwölf) Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich gekündigt werden, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

### 8.2 Kann ich meinen Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer kündigen?

Wenn ein Kündigungsverzicht für einen bestimmten Zeitraum (für Verbraucher maximale anfängliche Mindestvertragsdauer von 24 Monaten) vereinbart ist (Anmeldeformular), kann eine ordentliche Kündigung seitens des Kunden erst wirksam werden, sobald dieser Zeitraum ab dem Vertragsbeginn vollständig verstrichen ist.

### 8.3 Kann ich einen bestehenden Vertrag verlängern?

Der Kunde kann mit Wirkung zum Ende eines vereinbarten Kündigungsverzichts eine Verlängerung seines bestehenden Kundenvertrages beantragen. Dabei kann er zu diesem Zeitpunkt gültige Angebote von Drei unter Vereinbarung eines neuerlichen Kündigungsverzichts (Punkt 8.2) nutzen, wobei die AGB zum Zeitpunkt des neuerlichen Kündigungsverzichts zur Anwendung kommen.

Sofern nichts anderes vereinbart ist, gilt für Kunden, die als Unternehmer im Sinne des KSchG gelten und eine Mindestvertragsdauer einzuhalten haben, folgendes: Erfolgt eine ordentliche Kündigung nicht spätestens 12 Wochen vor Ablauf, so gilt jedes Mal eine weitere solche Bindungsdauer von einem Jahr ab Ablauf der jeweils letzten Bindungsdauer als vereinbart.

### 8.4 Unter welchen Umständen kann ein Vertrag mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden?

Der Vertrag kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund jederzeit schriftlich mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden. Für Drei liegt ein wichtiger Grund insbesondere vor,

8.4.1 wenn der Kunde (trotz Mahnung unter Androhung einer Sperre und Setzung einer Nachfrist von mindestens 14 Tagen) in Zahlungsverzug ist:

8.4.2 wenn der Kunde bei Vertragsabschluss über seine Person oder seine wirtschaftlichen Verhältnisse unrichtige Angaben gemacht hat und Drei bei Kenntnis der richtigen Angaben den Vertrag nicht geschlossen hätte;

8.4.3 bei Tod oder Handlungsunfähigkeit des Kunden oder bei Liquidation, wenn der Kunde eine juristische Person ist;

8.4.4 im Fall einer missbräuchlichen, betrügerischen oder gegen Punkt 16, 17 oder 18.3 verstoßenden Nutzung der Services durch den Kunden oder wenn er eine solche Nutzung durch Dritte duldet;

8.4.5 wenn der Kunde Vertragsbestimmungen verletzt, welche die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit von Netz oder Services sicherstellen sollen oder dem Schutz der Rechte Dritter dienen;

8.4.6 wenn Drei den Kunden zur Entfernung störender oder nicht zugelassener Endgeräte vom Netz auffordert und der Kunde dieser Aufforderung trotz Beeinträchtigung von Netz oder Diensten oder einer Gefährdung von Personen oder Vermögenswerten nicht unverzüglich nachkommt;

8.4.7 wenn der Kunde einer Aufforderung zur Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung gemäß Punkt 5 nicht innerhalb angemessener Frist nachkommt;

8.4.8 bei begründetem Zweifel an der Bonität des Kunden, insbesondere weil der Kunde über keine inländische Bank- oder Kreditkartenverbindung mehr verfügt oder keine inländische Zustellanschrift oder Zahlstelle mehr besitzt;

8.4.9 bei wesentlicher Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden, insbesondere bei erfolgloser Zwangsvollstreckung in das Vermögen des Kunden, bei Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Aufhebung eines Insolvenzverfahrens, jeweils mangels kostendeckenden Vermögens des Kunden, sowie bei Zahlungseinstellungserklärungen - jeweils hinsichtlich des Kunden selbst oder eines persönlich haftenden Gesellschafters des Kunden; für Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG sind, gilt dieser Punkt 8.4.9 nur für den Fall, dass mit der wesentlichen Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden eine Gefährdung der Erfüllung von Verbindlichkeiten des Kunden gegenüber Drei einhergeht;

8.4.10 wenn Drei aufgrund von Verträgen mit anderen Netzbetreibern oder wegen Aufforderung von öffentlichen Stellen zur Sperre verpflichtet ist; Drei wird den Kunden über den Grund der Sperre informieren.

8.4.11 bei schwerwiegendem Verstoß gegen eine wesentliche Vertragspflicht.

8.4.12 Für Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG sind, gilt Punkt 8.4 mit der Maßgabe, dass für den Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden § 25a Insolvenzordnung unberührt bleibt.

## 8.5 Welche Auswirkungen hat eine außerordentliche Kündigung durch Drei?

Wird der Vertrag vor Ablauf der Mindestvertragsdauer durch berechnigte außerordentliche Kündigung seitens Drei beendet, dann ist vom Kunden mit Vertragsbeendigung ein Restentgelt zu bezahlen. Berechnung des Restentgelts: fixes Entgelt, das bei aufrechem Vertrag für die Zeit zwischen vorzeitiger Vertragsbeendigung und Ende des Kündigungsverzichtes angefallen wäre.

Bei Kunden, die als Unternehmer im Sinne des KSchG gelten und denen ein Rabatt auf die periodischen fixen Entgelte gewährt wurde, ist § 3 im Fall der außerordentlichen Auflösung oder einvernehmlichen Beendigung zudem berechnigt, einen Betrag in Höhe des bereits gewährten Rabattes sowie des bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer anfallenden Rabattes sofort in Rechnung zu stellen.

# Leistungen von Drei. Welche Leistungen erbringen wir für unsere Kunden?

## 9 Geographische Verfügbarkeit der Services

### 9.1 Wo sind unsere Services verfügbar?

Die Verfügbarkeit der Services ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von Drei in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Der Kunde wird sich vor Abschluss des Vertrags über die Netzabdeckung an seinen bevorzugten Standorten informieren. Auf der Webseite von Drei auf [www.drei.at](http://www.drei.at) hat der Kunde die Möglichkeit, die Netzabdeckung im Freien durch die Eingabe von bestimmten Standorten zu überprüfen.

### 9.2 Warum sind nicht alle Services überall verfügbar?

Das Serviceangebot und die geographische Verfügbarkeit außerhalb des Mobilfunknetzes von Drei hängen vom Netzausbau der nationalen und internationalen Roamingpartner von Drei ab und von den Vereinbarungen, die zwischen diesen Roamingpartnern und Drei bestehen.

### 9.3 Warum ist die Empfangsleistung meines Endgerätes nicht überall gleich?

Drei weist ausdrücklich darauf hin, dass mobile Services auf der Nutzung von Funkwellen beruhen und die entsprechenden Netzabdeckungsangaben nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen können. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von Drei liegen (z.B.: bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten).

## 10 Zeitliche Verfügbarkeit der Services und Entstörung

### 10.1 Welche Maßnahmen setzt Drei bei technischen Störungen?

Vorübergehende, technisch bedingte Ausfälle des Mobilfunknetzes von Drei, Störeinflüsse aus anderen Netzen oder Verzögerungen beim Verbindungsaufbau können nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Drei wird jede Unterbrechung oder sonstige technische Störung ohne schuldhaftes Verzögerung beheben, sobald Drei davon Kenntnis erlangt.

### 10.2 Sind alle Services von Drei immer und überall verfügbar?

Die Verfügbarkeit der 3Services "Sprachtelefonie und mobile Datendienste" beträgt über das Kalenderjahr gesehen 97%. Die Verfügbarkeit sonstiger 3Services entspricht dem Stand der Technik. Zur Vornahme betriebsnotwendiger Wartungs- oder Erweiterungsarbeiten kann es

notwendig sein, dass Drei seine Services vorübergehend unterbricht. Drei wird solche Unterbrechungen möglichst kurz halten und sich bemühen, sie zu Tageszeiten durchzuführen, an denen die Nutzung der Services erfahrungsgemäß geringer ist.

## **11 Qualität der Services und Sicherheit im Netz von Drei**

### **11.1 Wie wird die Qualität des Netzes gemessen und überprüft?**

Sämtliche Services werden von Drei mit größtmöglicher Sorgfalt und nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Drei leistet aber keine Gewähr für die Eignung der Services oder Inhalte für einen bestimmten Zweck, insbesondere sind diese nicht für den Einsatz zum Schutz von Leib und Leben geeignet.

Zur Qualitätssicherung und Netzwerkplanung unserer Sprach- und Datendienste werden im Netz von Drei regelmäßig Messungen des Datenverkehrs durchgeführt. Die dabei gewonnenen Informationen über Status und Auslastung nutzt Drei zur Kapazitätsplanung und zur Erhöhung der Stabilität und Qualität des Netzes. Die dabei aus den Systemen gewonnenen Werte zeigen Gesprächsabbruchraten, die Raten der erfolgreich aufgebauten Verbindungen, Datendurchsatzraten, die Paketumlaufzeit, sowie den Ausfall einzelner Systemeinheiten. Die Verfahren selbst haben keine Auswirkung auf die Qualität der Dienste. Näheres auf [www.drei.at/Netzwerkplanung](http://www.drei.at/Netzwerkplanung).

### **11.2 Was kann ich für die Sicherheit meiner Daten tun?**

Im Rahmen von einigen Services hat der Kunde die Möglichkeit, Daten auf den Servern von Drei zu speichern. Drei betreibt und wartet die Server nach dem jeweiligen Stand der Technik. Die ständige und fehlerfreie Verfügbarkeit dieser Daten kann aus technischen Gründen nicht garantiert werden. Um einen allfälligen Datenverlust zu verhindern, wird der Kunde regelmäßig Sicherungskopien seiner Daten anfertigen und diese an einem anderen Ort speichern. Bei Beendigung des Vertrages ist Drei nicht mehr zur Erbringung des Dienstes verpflichtet und daher zum Löschen gespeicherter Daten berechtigt.

### **11.3 Welche Maßnahmen ergreift Drei zum Schutz meiner Daten?**

Drei schützt die auf seinen Servern gespeicherten Daten nach dem jeweiligen Stand der Technik. Drei kann aber nicht verhindern, dass es Dritten auf rechtswidrige Art und Weise gelingt, bei Drei gespeicherte Daten in ihre Verfügungsgewalt zu bringen bzw. diese weiter zu verwenden. Eine allfällige Haftung für grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln bleibt unberührt (Punkt 28).

### **11.4 Welche Sicherheitsstandards gelten für das Netz von Drei?**

\_Drei stellt sicher, dass die Sicherheit und die Integrität des 3Netzes dem jeweiligen Stand der Technik sowie den jeweiligen gesetzlichen Vorschriften entspricht und hat sämtliche dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Unternehmen getroffen. Näheres auf [www.drei.at/Sicherheitsinformationen](http://www.drei.at/Sicherheitsinformationen). Im Fall einer Verletzung von Sicherheit und/oder Integrität des 3Netzes wird Drei je nach Schwere die Regulierungsbehörde und gegebenenfalls auch die Öffentlichkeit unverzüglich informieren.

## **12 Unterdrückung der Anzeige der Rufnummer (§104 TKG)**

### **12.1 Bin ich berechtigt, meine Rufnummer zeitweise oder dauerhaft zu unterdrücken?**

Bei Telefoniediensten ist der Kunde – ausgenommen in den Fällen von Werbeanrufen gemäß § 107 Abs. 1a TKG - berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer am Endgerät des angerufenen Teilnehmers auf Dauer oder für den einzelnen Anruf zu unterdrücken, indem er direkt an seinem eigenen Endgerät die entsprechende Funktion aktiviert. Notruforganisationen sind in jedem Fall berechtigt, die Unterdrückung der Rufnummer aufzuheben. Der Kunde ist auch als angerufener Teilnehmer berechtigt, die Anzeige seiner Rufnummer beim Anrufer selbständig und entgeltfrei zu unterdrücken.

## **13 Mobile Rufnummernmitnahme**

### **13.1 Kann ich meine mobile Rufnummer bei einem Wechsel zu Drei behalten?**

Mobile Rufnummernmitnahme zu Drei: Der Kunde kann seine ursprüngliche Telefonnummer weiter verwenden, wenn er von einem anderen Mobilfunkbetreiber zu Drei wechselt. Während dem technischen Portiervorgang ist der Anschluss möglicherweise kurzfristig (höchstens ein Arbeitstag) nicht verwendbar. Bei der Portierung überträgt Drei die Hauptrufnummer und die Sprachboxnummer (sowie – auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden und nach Maßgabe der technischen Möglichkeit – weitere Nummern).

### **13.2 Kann ich meine 3Rufnummer behalten, wenn ich Kunde bei einem anderen Netzbetreiber werde?**

Mobile Rufnummernmitnahme von Drei: der Kunde kann seine 3Rufnummer weiterverwenden, wenn er zu einem anderen Mobilfunkbetreiber wechselt. Die Portierung ist keine Kündigung. Alle Verpflichtungen aus dem Vertrag mit Drei bleiben dabei aufrecht. Für die Portierung verrechnet Drei ein Portierentgelt entsprechend den jeweils aktuellen 3Servicegebühren (abrufbar auf [www.drei.at](http://www.drei.at)).

Drei kann (zusätzlich zu den in § 5 (1) Nummernübertragungsverordnung genannten Fällen) eine Portierung ablehnen, wenn das Wertkarten-Guthaben des Kunden die Portierungskosten nicht deckt.

Wenn der Kunde eine Nummer anruft, die portiert wurde, kann Drei den Kunden auf ausdrücklichen Wunsch darüber mit automatischer Ansage vor Gesprächsaufbau informieren. Entscheidet sich der Kunde gegen die automatische Ansage übernimmt Drei keine Haftung für Mehrkosten, die dem Kunden durch Anrufe bei portierten Rufnummern entstehen.

# Auch unsere Kunden tragen Verantwortung! Hinweise für 3Kunden.

## 14 Verträge mit Dritten: Mehrwertdienste & Mobile Payment

### 14.1 Was sind Mehrwertdienste?

Unter Mehrwertdiensten werden Leistungen verstanden, beispielsweise digitale Inhalte, die über Sprachtelefonie bzw. SMS/MMS unter Verwendung von Sonderrufnummern erbracht sowie verrechnet werden und über die reine Kommunikationsleistung hinausgehen, so z.B.: Telefonauskünfte, Erotik-Chats, Tele-Votings (Eine genaue Definition enthält § 3 Z 16 der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009).

### 14.2 Was ist Mobile Payment?

Als Zusatzdienst ermöglicht Drei seinen Kunden auch (im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften) die Bezahlung von digitalen Inhalten Dritter über die Mobilfunkrechnung (3Rechnung), so z.B.: Klingeltöne, Wallpapers, Apps.

### 14.3 Wie sieht das Vertragsverhältnis bei Mehrwertdiensten und Mobile Payment aus?

Alle Verträge über Mehrwertdienste und Dienste nach Punkt 14.2 kommen ausschließlich zwischen dem Endkunden und Dritten zustande, sofern Drei nicht ausdrücklich als Verkäufer gekennzeichnet ist.

### 14.4 Welche Haftungsregeln gelten bei Mehrwertdiensten und Mobile Payment?

Drei übernimmt keine Haftung für Waren und Dienstleistungen aus Verträgen zwischen dem Endkunden und Dritten. Insbesondere übernimmt Drei keine Haftung für schädigende Software (z.B.: Viren, Trojaner), Schäden an Hard- und Software, Datenverlust, sowie inhaltliche und rechtliche Mängel.

### 14.5 Was ist die Rolle von Drei bei Mehrwertdiensten und Mobile Payment?

Drei stellt die technischen Voraussetzungen für einen Vertragsabschluss zwischen den Diensteanbietern und dem Endkunden her. Weiters kann Drei im Auftrag des Dritten das Inkasso von Forderungen für vom Endkunden in Anspruch genommene Leistungen übernehmen.

Drei ist berechtigt, Entgeltforderungen dritter Anbieter mit deren Zustimmung in deren Namen beim Kunden zu inkassieren. Während eines Zahlungsverzuges betreffend Entgeltforderungen dritter Anbieter ist Drei berechtigt, eine weitere Nutzung dieser Zahlungsmöglichkeit betreffend dritte Anbieter mit sofortiger Wirkung zu verweigern. Zahlungen des Kunden gelten jedenfalls soweit vorrangig für bestehende Forderungen von Drei, als er diese nicht ausdrücklich beanstandet. Einwendungen und Ansprüche des Kunden gegen Entgeltforderungen dritter Anbieter betreffen nicht von Drei erbrachte

Leistungen, können aber auch an Drei übermittelt werden, welche sie an den Anbieter weiterleitet.

#### 14.6 Kann ich Mehrwertdienste und Mobile Payment sperren lassen?

Der Kunde hat die Möglichkeit, sich Mehrwertdienste, sowie die Bezahlungsmöglichkeit über Mobile Payment jedenfalls über die 3Service-Team-Hotline sperren zu lassen. Nähere Informationen dazu auf [www.drei.at](http://www.drei.at). Veranlasst der Kunde keine Sperre, so haftet er für die von ihm zu vertretenden Entgeltforderungen aus den erbrachten Mehrwertleistungen und Web/WAP-Billing.

## 15 SIM-Karte – Schutz - und Sorgfaltspflichten des Kunden

### 15.1 Wem gehört die SIM-Karte?

Drei überlässt die SIM-Karte dem Kunden zur Nutzung der Services, Sie verbleibt im Eigentum von Drei und ist nach Beendigung des Vertragsverhältnisses auf Aufforderung von Drei zurückzugeben. Drei ist jederzeit berechtigt, die SIM-Karte gegen eine Ersatzkarte auszutauschen oder über das Mobilfunknetz technische notwendige oder produktbedingte Änderungen in die SIM-Karte einzuspielen. § 6 Abs. 2 Z3 KSchG bleibt davon unberührt.

### 15.2 Die SIM-Karte ist der „Schlüssel“ zu unseren Telekommunikations- und Zusatzdiensten.

Die dem Kunden individuell zugeteilte SIM-Karte ermöglicht dem Kunden, abhängig vom gewählten Tarif und Endgerät, Zugang zu bestimmten über die allgemeine Telekommunikationsleistung hinausgehenden und in der Regel von Dritten beigestellten Zusatzdiensten (wie insbesondere Mobile Payment, Musik-Streaming, Mobile TV-Streaming oder Speicherdienste).

Diese Zusatzdienste, die der Kunde ohne gesondertes Entgelt in Anspruch nehmen kann, bietet Drei bis auf weiteres unverbindlich an. Der Kunde hat keinen Anspruch auf unveränderte oder unbefristete Weiterführung der jeweils angebotenen Zusatzdienste. Drei ist berechtigt, diese Zusatzdienste jederzeit ohne Angabe von Gründen einzustellen, jedenfalls wenn die weitere Erbringung aus wirtschaftlichen, technischen oder betrieblichen Gründen für Drei unzumutbar ist.

Drei behält sich vor, Zusatzdienste, die gegen ein gesondertes Entgelt bereitgestellt werden, zu separaten Nutzungsbedingungen, in denen insbesondere die Kosten, der Leistungsinhalt und die Kündigungsmöglichkeiten solcher Zusatzdienste geregelt werden, anzubieten.

### 15.3 Welche Schutz- und Sorgfaltspflichten hat der Kunde hinsichtlich seiner SIM-Karte?

Den Kunden treffen bezüglich der SIM-Karte, bzw. einem Endgerät in das die SIM-Karte eingelegt ist, Schutz- und Sorgfaltspflichten. Insbesondere hat der Kunde:

- seine SIM-Karte sorgfältig zu verwahren und vor Missbrauch und Diebstahl zu schützen;
- den Verlust oder Diebstahl einer SIM-Karte unverzüglich unter Bekanntgabe des Kundenkennwortes bei Drei zu melden; Drei veranlasst daraufhin die Sperre der SIM-Karte. Für die Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die bis zum Zeitpunkt dieser Meldung durch die Nutzung der SIM-Karte anfallen, haftet der Kunde gegenüber Drei. Drei stellt dem Kunden gegen das entsprechende Entgelt (gemäß den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von Drei auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarifbestimmungen) eine neue SIM-Karte zur Verfügung. Während der Sperre bleibt der Kunde zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte verpflichtet. Sofern die Meldung telefonisch erfolgt ist, ist eine entsprechende schriftliche Mitteilung und bei Diebstahl eine Diebstahlsanzeige umgehend nachzureichen.
- seine SIM-Karte mittels PIN zu sichern und sie nicht an Dritte weiterzugeben.
- den Zugriff auf sein Endgerät nach technischer Möglichkeit, beispielsweise mittels Sperrcode, zu schützen.
- bei Weitergabe seiner SIM-Karte an Minderjährige eine Mehrwertdienste- und eine Mobile Payment Sperre zu legen.
- seine SIM-Karte vor schädlichen Einflüssen und unsachgemäßer Behandlung zu schützen.

#### 15.4 Welche Haftung trifft den Kunden bei Verstoß gegen die vorgenannten Schutz- und Sorgfaltspflichten?

Verstößt der Kunde gegen die in 15.3 genannten Schutz- und Sorgfaltspflichten und entsteht Drei dadurch ein Schaden, so haftet der Kunde Drei gegenüber für den von ihm zu vertretenden Schaden.

Drei weist im Speziellen auf folgende Haftungsfälle hin:

- Diebstahl/Verlust: Bei Diebstahl oder Verlust der SIM-Karte aufgrund von unsorgfältiger Verwahrung durch den Kunden haftet er Drei gegenüber für den Drei dadurch entstandenen Schaden. Die Haftung umfasst insbesondere Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, die bis zum Zeitpunkt der Diebstahls- bzw. Verlustmeldung durch die Nutzung der SIM-Karte anfallen.
- Widerrechtliche Weitergabe: Dem Kunden ist es nicht gestattet, seine SIM-Karte an Dritte weiterzugeben. Er haftet für Entgelte aus Telekommunikations- und Mehrwertdienstleistungen, die mit seinem Einverständnis oder Wissen erbracht werden.

Die Haftung des Kunden gemäß diesem Punkt 15.4 besteht nicht für von Dritten ohne Einverständnis des Kunden verursachte Entgelte oder sonstige Schäden aus Vertragsverhältnissen mit anderen Dritten (z.B: Mehrwertdiensteanbieter).

## 15.5 Was darf der Kunde mit der SIM-Karte nicht machen? Missbrauch und Folgen

Der Kunde darf die ihm übergebene SIM-Karte nicht in Vermittlungs- oder Übertragungssystemen nutzen, die Verbindungen von Dritten (Sprachverbindungen oder Datenübertragungen) an einen anderen Dritten ein- oder weiterleiten, insbesondere darf er die SIM-Karte nicht zur Umgehung von Zusammenschaltungsverkehr unter Benutzung der Luftschnittstelle missbrauchen (SIM-Box Rerouting). Bei Verstoß gegen diese Bestimmung ist der Kunde zur Zahlung eines pauschalierten Schadenersatzes in Höhe von EUR 20.000,-- je vertragswidrig eingesetzter USIM-Karte verpflichtet. Drei behält sich die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens vor.

## 16 Nutzung von Software durch den Kunden

### 16.1 Welche Nutzungsbestimmungen sind zu beachten?

Überlässt Drei dem Kunden Software, so ist der Kunde als Lizenznehmer verpflichtet, bei Nutzung der Software die jeweils bestehenden Nutzungsbestimmungen (Umfang der Rechtseinräumung durch Drei oder Dritte) einzuhalten.

### 16.2 Welche Gewährleistungsbedingungen gelten für die Nutzung von Software?

Drei gewährleistet, dass die mit dem Handy gelieferte oder von Drei bereitgestellte Software einschließlich von Drei bereitgestellten Schnittstellen zur Kompatibilität mit Software Dritter beschreibungsgemäß verwendet werden können. Drei kann jedoch keine gänzliche Fehlerfreiheit von Software Dritter gewährleisten. Hinweise zur Kompatibilität der Software mit den am Markt gängigen Betriebssystemen und Anwendungsprogrammen finden sich in den der Software beiliegenden Anleitungen. Für nicht selbst hergestellte Software, die Drei über ein Service bloß zugänglich macht, übernimmt Drei keine Haftung. Gegenüber einem Unternehmen beträgt die Gewährleistungsfrist für die vorgenannten Mängel 6 Monate.

## 17 Vom Kunden verwendete Endgeräte

### 17.1 Lassen sich alle von Drei angebotenen Services auf allen Endgeräten nutzen?

Drei weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass nicht jedes Endgerät alle von Drei angebotenen Services unterstützt. Der Kunde kann keine Rechtsfolgen daraus ableiten, wenn er ein Endgerät verwendet, das die notwendigen technischen Voraussetzungen nicht erfüllt, und ihm deswegen Services nicht in vollem Umfang zur Verfügung stehen.

### 17.2 Sind UMTS-fähige Endgeräte für die Nutzung von Services bei Drei erforderlich?

Der Kunde wird nur solche Endgeräte verwenden, die für die Nutzung in einem UMTS Mobilfunknetz in Österreich gemäß den von Drei veröffentlichten Schnittstellenspezifikationen geeignet sind.

### 17.3 Kann ich mein Endgerät von Drei entsperren lassen?

Die von Drei angebotene Endgeräte sind für den Gebrauch im Netz von Drei vorprogrammiert (SIM-Lock). Ist der Kunde Eigentümer des Geräts, kann er das Gerät kostenpflichtig (gemäß aktueller Preisliste) durch Drei entsperren lassen.

### 17.4 Was gilt für Hardwarebudgets bei Unternehmenskunden?

Wurde mit Kunden, die als Unternehmer im Sinne des KSchG gelten, die Gewährung eines Hardwarebudgets zum Bezug von Endgeräten vereinbart, so muss dieses bei sonstigem Verfall bis zum Ende der von ihnen einzuhaltenden, erstmalig vereinbarten Mindestvertragsdauer zur Gänze in Anspruch genommen werden. Eine Auszahlung nicht verbrauchter Mittel des Hardwarebudgets ist ausgeschlossen

## **18 Immaterialgüterrechte**

### **18.1 Wer ist Rechteinhaber an den Services und Inhalten von Drei?**

Sämtliche Immaterialgüterrechte, insbesondere das Urheberrecht und alle daraus abgeleiteten Verwertungsrechte an den Services und deren Inhalten gehören und verbleiben bei Drei oder allfälligen dritten Urhebern (z.B. den Lieferanten von Inhalten). Dem Kunden wird die Nutzung der Services jeweils in dem Umfang eingeräumt, wie in der Leistungsbeschreibung dargestellt.

### **18.2 Mit welchen Folgen ist bei Nichtbeachtung der Nutzungsbeschränkungen zu rechnen?**

Der Kunde wird allfällige Beschränkungen der Nutzung (z.B.: Kopierschutz) nicht umgehen. Der Kunde weiß, dass die Nichtbeachtung von Nutzungsbeschränkungen sowie die Umgehung von Schutzmechanismen eine Verletzung von Immaterialgüterrechten darstellt. Er ersetzt Drei allfällige daraus entstehende Schäden und hält Drei diesbezüglich gegenüber Dritten schad- und klaglos.

### **18.3 Ist Drei eine geschützte Marke?**

Die Marke Drei sowie sonstige von Drei benutzte Marken und alle damit verbundenen Abbildungen, Logos oder Namen sind für Drei oder Konzernunternehmen von Drei rechtlich geschützt. Der Kunde erhält keinerlei Verwertungsrechte an diesen Marken.

## **19 Verantwortungsvolle und rechtskonforme Nutzung der Services durch den Kunden**

### **19.1 Wozu verpflichte ich mich bei der Nutzung der Services von Drei?**

Der Kunde verpflichtet sich, die Services gemäß den vereinbarten Leistungsbeschreibungen (einschließlich im Tarif vereinbarter Fair Use Policy) und unter Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften zu nutzen.

### **19.2 Welche Einschränkungen gelten bezüglich der Nutzung der 3Services?**

Insbesondere wird der Kunde die Services von Drei

17.2.1 nicht in einer Art und Weise nutzen, die für Rechner, Netze oder Systeme von Drei oder von Dritten sicherheits- oder betriebsgefährdend ist. Vor einer allfälligen Sperre aus diesem Grund gibt Drei dem Kunden die Möglichkeit zur Behebung des Problems. § 72 TKG bleibt soweit anwendbar davon unberührt.

17.2.2 weder zur Übertragung von Inhalten ohne Zustimmung des Adressaten noch zur Erstellung oder Versendung von Inhalten ohne die Zustimmung betroffener Personen (z.B.: fotografierte oder gefilmte Personen) nutzen.

17.2.3 nicht zur Übertragung oder Zugänglichmachung von Inhalten, die von Dritten als obszön, belästigend oder bedrohlich betrachtet werden können, nutzen.

17.2.4 nicht zur Versendung von unerbetener Werbung oder Massensendungen nutzen.

17.2.5. nicht mit mobilen gateways oder ähnlichen Einrichtungen nutzen, wenn Drei nicht ausdrücklich zustimmt.

### 19.3 Welche Verantwortung trage ich, wenn ich Daten und Inhalte im Rahmen der Services von Drei Dritten zugänglich mache?

Der Kunde ist für Daten und Inhalte, die er im Rahmen der Services Dritten zugänglich macht, voll verantwortlich. Wenn der begründete Verdacht einer Verletzung der Punkte 17.1 oder 17.2 besteht, ist Drei berechtigt, die Inhalte zu prüfen und die Services zu sperren.

Der Kunde hält Drei schad- und klaglos, falls Drei wegen vom Kunden Dritten zugänglich gemachter Inhalte zivil- oder strafrechtlich, gerichtlich oder außergerichtlich, berechtigterweise in Anspruch genommen wird. Wird Drei von Dritten in Anspruch genommen, so steht Drei die Entscheidung zu, wie Drei auf einen solchen Anspruch reagiert.

### 19.4 In welchen Fällen habe ich eine Informationspflicht an Drei?

Der Kunde wird Drei unverzüglich und vollständig informieren, falls er aus der Verwendung der vertragsgegenständlichen Services gerichtlich oder außergerichtlich in Anspruch genommen wird. Der Kunde wird diesbezüglich keine Vergleiche ohne Zustimmung von Drei abschließen.

### 19.5 Unter welcher Voraussetzung kann ich Anrufe zu einem anderen Anschluss umleiten?

Der Kunde stellt sicher, dass der Inhaber eines Anschlusses, zu dem Anrufe umgeleitet werden, mit der Umleitung einverstanden ist. Vor einer allfälligen Sperre aus diesem Grund gibt Drei dem Kunden die Möglichkeit, das Problem zu beheben.

### 19.6 Welche Verantwortung habe ich in Bezug auf die Nutzung sensibler Services und Inhalte durch Kinder und Jugendliche?

Services oder Inhalte von Dritten, im Rahmen derer sexuelle Handlungen dargestellt werden, dürfen nur von Personen über 18 Jahren und nur für den eigenen privaten Gebrauch benutzt werden. Wenn der Kunde solche Services oder Inhalte Dritter nutzt, stellt er sicher, dass die Darstellungen sexueller Handlungen niemandem außer ihm zugänglich werden, insbesondere keinen Personen unter 18 Jahren.

### 19.7 Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von Services und Inhalten im Bereich von Glückspielen oder Wetten durch Kinder und Jugendliche?

Der Kunde stellt sicher, dass Services, die nur für Personen ab einem bestimmten Mindestalter geeignet sind (z.B.: Teilnahme an Glückspiel oder Wetten), nicht von Personen unter diesem Mindestalter benutzt werden. Wenn Personen unter diesem Mindestalter solche Services, die ausdrücklich als solche gekennzeichnet sind, mit Wissen oder

Einverständnis des Kunden von Dritten beziehen, so haftet der Kunde für die dadurch verursachten Entgelte.

#### 19.8 Welche Verantwortung habe ich bezüglich der Nutzung von 3Services im Ausland?

Es ist die alleinige Verantwortung des Kunden, beim Gebrauch der Services von Drei im Ausland (Internationales Roaming) die dort jeweils gültige Rechtslage zu beachten und gesellschaftliche Konventionen zu respektieren.

#### 19.9 Welche Sicherheitsmaßnahmen muss ich treffen?

Nicht alle Risiken, die typischerweise mit dem Surfen im Internet verbunden sind, so etwa Viren, Spyware, Trojaner, Phishing, Angriffe von Hackern, können durch die von Drei ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen (Punkt 11.5) vermieden werden, sondern sind vom Kundenverhalten abhängig. Für entsprechende Sicherheitsmaßnahmen (z.B. entsprechende Browsereinstellungen, Virenschutzprogramme, Firewalls) ist der Kunde selbst verantwortlich.

#### 19.10 Darf ich die Services von Drei gewerblich nutzen?

Drei überlässt dem Kunden die Services ausschließlich zur privaten Nutzung. Wiederverkauf und gewerbliche Nutzung bedürfen der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch Drei.

## 20 Kundenkenndaten

#### 20.1 Was sind Kundenkenndaten?

Kundenkenndaten sind die den Kunden identifizierenden Daten, die er zur Inanspruchnahme der Services verwendet, insbesondere PIN- und PUK-Code, sonstige Zahlen-Codes, Log-Ins, Kundenkennwort(e), Benutzerkennung(en) oder Passwort(e).

#### 20.2 Was ist ein PIN- bzw. PUK-Code?

PIN- bzw. PUK-Code sind Zahlencodes, die dem Kunden die ausschließliche Verfügungsmöglichkeit über die SIM-Karte bzw. über bestimmte Services einräumen.

#### 20.3 Wozu benötige ich ein Kundenkennwort?

Das Kundenkennwort wählt der Kunde bei Vertragsbeginn. Für die Inanspruchnahme gewisser Serviceleistungen von Drei (z.B. telefonische Detailauskünfte über die in Anspruch genommenen Dienste) muss sich der Kunde gegenüber Drei mit dem Kundenkennwort identifizieren.

#### 20.4 Welche Hinweise zur Aufbewahrung der Kundenkenndaten sind zu beachten?

Der Kunde muss alle Kundenkenndaten sorgfältig aufbewahren und geheim halten. Insbesondere darf er sie Dritten nicht zugänglich machen. PIN- und PUK-Code dürfen nicht gemeinsam mit der SIM-Karte oder dem Endgerät aufbewahrt oder darauf vermerkt werden.

## 20.5 Welche Meldepflichten habe ich bezüglich meiner Kundenkenndaten?

Wenn der Kunde den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von seinen Kundenkenndaten erlangt, muss er dies unverzüglich bei Drei melden, und die betreffenden Kundenkenndaten ändern oder diese Änderung bei Drei beantragen, wenn er sie nicht selbst durchführen kann.

## 20.6 Gibt es rechtliche Konsequenzen bei Missachtung?

Der Kunde muss Drei einen allfälligen Schaden ersetzen, den er (insbesondere durch Nichtbeachtung der oben genannten Sorgfaltspflichten), schuldhaft verursacht hat.

## **21 Änderungen von Kundendaten und Zugang von Erklärungen**

### **21.1 Wann muss ich Änderungen meiner Daten Drei bekannt geben?**

Änderungen von Daten, die für die Vertragsabwicklung von Bedeutung sind, gibt der Kunde Drei unverzüglich bekannt. Bekannt zu geben sind insbesondere Änderungen von: Name, Anschrift, physischer Rechnungsanschrift oder elektronischer Rechnungsanschrift (das ist die als Rechnungsadresse angegebene E-Mail Adresse, wenn auf Wunsch des Kunden Rechnungslegung in elektronischer Form erfolgt), E-Mail Adresse, Bankverbindung, Firmenbuchnummer (oder sonstige Registernummer) und Rechtsform des Kunden.

### **21.2 Was passiert, wenn ich Änderungen meiner Daten nicht bekannt gebe?**

#### **21.2.1 Anschrift und physische Rechnungsanschrift**

Informiert der Kunde Drei nicht über eine Änderung seiner Anschrift oder physischen Rechnungsanschrift, gelten für ihn rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene Anschrift gesandt wurden.

#### **21.2.2 Elektronische Rechnungsanschrift (E-Mail Adresse)**

Für den Fall, dass Drei rechtlich bedeutsame Mitteilungen vereinbarungsgemäß an die vom Kunden als elektronische Rechnungsanschrift bekannt gegebene E-Mail Adresse versendet, gelten diese als zugegangen, wenn sie der Kunde unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann). Informiert der Kunde Drei nicht über eine Änderung seiner als elektronische Rechnungsanschrift bekanntgegebenen E-Mail Adresse, gelten für ihn rechtlich bedeutsame Mitteilungen seitens Drei als rechtswirksam zugegangen, wenn sie an die vom Kunden zuletzt als elektronische Rechnungsanschrift bekannt gegebene E-Mail Adresse gesandt wurden.

# **STRENGE RECHNUNG – GUTE FREUNDE. UNSERE ZAHLUNGSBEDINGUNGEN.**

## **22 Entgelte und Zahlungsbedingungen**

### 22.1 Welche Entgelte werden verrechnet?

Drei verrechnet die Entgelte entsprechend den vereinbarten Tarifinformationen (inklusive Servicegebühren), die bei den Verkaufsstellen von Drei oder im Internet auf [www.drei.at](http://www.drei.at) eingesehen werden können und auf Anfrage zugeschickt werden. Die angegebenen Entgelte verstehen sich exklusive Umsatzsteuer, gegenüber Verbrauchern inklusive Umsatzsteuer.

### 22.2 Welche Regelung gilt, wenn Dritte die Services von Drei in Anspruch nehmen?

Wenn Dritte die dem Kunden von Drei zur Verfügung gestellten Services in Anspruch nehmen, haftet der Kunde für die durch diese verursachten Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen. Für Entgelte aus Leistungen, die der Kunde von Dritten bezieht, haftet der Kunde, sofern die Nutzung (dieser von Dritten bezogenen Leistungen) mit seinem Einverständnis oder seinem Wissen erfolgt.

### 22.3 Wie und wann erfolgt die Verrechnung der Entgelte?

Einmalige Entgelte (z.B.: Aktivierungsentgelt) sowie das anteilige fixe Entgelt für den ersten Abrechnungszeitraum werden verrechnet, sobald Drei die Leistung bereitgestellt hat. Danach werden fixe monatliche Entgelte jeweils im Voraus (zu Beginn des Abrechnungszeitraumes), alle anderen Entgelte nach Erbringung der Leistung (zum Ende des Abrechnungszeitraumes) verrechnet.

#### 22.3.1

Die Rechnungslegung erfolgt jeweils in monatlichen Intervallen. Aus abrechnungstechnischen Gründen wird jeder Kunde in einen bestimmten monatlichen Rechnungszyklus eingereiht, der nicht dem Kalendermonat entspricht (z.B.: vom 15. eines Monats bis zum 14. des Folgemonats). Die Einreihung in den monatlichen Rechnungszyklus erfolgt zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, das ist der Zeitpunkt der Freischaltung des Kunden. Mit erfolgter Freischaltung kann der Kunde seinen monatlichen Abrechnungszeitraum über die 3Kundenzone (auf [www.drei.at](http://www.drei.at)) oder über Planet3 direkt auf seinem Endgerät einsehen. Drei informiert den Kunden nach Freischaltung umgehend per SMS über seinen Abrechnungszeitraum.

#### 22.3.2

Drei ist berechtigt, bei Inanspruchnahme verschiedener Leistungen durch den Kunden eine Gesamtrechnung pro Abrechnungszeitraum für alle erbrachten Leistungen zu legen.

### 22.3.3

Sollte das Entgelt für die vom Kunden in einem Abrechnungszeitraum in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 10,-- (exkl. USt.) nicht überschreiten, behält sich Drei vor, für diesen Abrechnungszeitraum keine Rechnung zu legen und das Entgelt zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung zu stellen, wobei der Abrechnungszeitraum von 3 Monaten nicht überschritten wird.

### 22.4 In welcher Form übermittelt Drei Rechnungen an seine Kunden?

Der Kunde kann zwischen einer elektronischen Rechnung und einer kostenlosen Papierrechnung wählen. Drei übermittelt Rechnungen elektronisch an die vom Kunden als elektronische Rechnungsanschrift bekanntgegebene E-Mail Adresse. Eine elektronisch an die zuletzt vom Kunden bekanntgegebene E-Mail Adresse zugesandte Rechnung gilt als zugestellt, sobald sie für den Kunden unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist. Zu Informationszwecken des Kunden stellt Drei die Rechnung für alle Kunden, unabhängig davon, ob sie eine E-Mail Adresse angegeben haben, in der 3Kundenzone auf [www.drei.at](http://www.drei.at) mittels Link zum Abruf zur Verfügung und informiert Kunden, die ausschließlich eine elektronische Rechnung erhalten, per SMS über den Rechnungseingang.

### 22.5 Welche Zahlungsmodalitäten gelten für unsere Kunden?

Die Entgelte sind binnen 8 Tagen ab Rechnungserhalt zu bezahlen. Die Zahlung durch den Kunden kann durch SEPA-Lastschrift, Kreditkarte oder mittels Banküberweisung auf Konten erfolgen, die in der Rechnung angegeben sind. (Teil)Zahlungen werden im Zweifel jeweils auf die älteste Schuld angerechnet. Drei ist berechtigt, bestimmte Services nur zu erbringen, wenn der Kunde eine bestimmte Zahlungsart verwendet.

#### 22.5.1

Wenn der Kunde eine Zahlung nicht mit dem Originalbeleg oder unter Bezugnahme auf die dort angegebenen Daten durchführt, tritt die schuldbefreiende Wirkung erst mit der Zuordnung der Zahlung zur richtigen Verrechnungsnummer ein und der Kunde hat ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu bezahlen.

#### 22.5.2

Wählt der Kunde die Zahlungsart SEPA-Lastschrift oder Kreditkarte und kann diese aus Gründen, die nicht von Drei zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden (z.B.: weil keine Kontodeckung vorhanden war oder der Kunde Drei nicht über eine allfällige Änderungen seiner Bankdaten informiert hat), ist Drei berechtigt, die Zahlungsart für diesen Kunden bis auf weiteres auf Banküberweisung umzustellen. Drei wird den Kunden darüber informieren. Für jede solche Rücklastschrift ist Drei berechtigt, dem Kunden allfällige Rücklastspesen der Bank oder des Kreditkartenunternehmens sowie ein angemessenes Bearbeitungsentgelt zu verrechnen.

Wählt der Kunde die Zahlungsart SEPA – Lastschrift, so ist Drei verpflichtet, dem Kunden spätestens bis fünf Tage vor Abbuchung durch Drei eine Vorab-Information in geeigneter Form, beispielsweise per SMS, über die Höhe der Abbuchung zuzustellen. Diese Vorabinformation wird im Regelfall auf der Serviceabrechnung übermittelt.

### 22.5.3

Allfällige weitere durch die Zahlungsmodalität bedingte Kostenunterschiede sind in den mit dem Kunden vereinbarten und auf der Website von Drei auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarifinformationen angeführt.

### 21.5.4

Sollte das Entgelt für die vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen einen Betrag von Euro 100,-- (exkl. USt.) pro Tag übersteigen, ist Drei zur sofortigen Fälligkeitstellung aller noch nicht verrechneten Entgelte berechtigt

## 22.6 Wertsicherung

### 22.6.1 Was bedeutet die Wertsicherung?

Sofern mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wird, sind alle fixen monatlichen Entgelte (z.B. Grundgebühr, Mindestumsatz) wertgesichert. Das bedeutet, sie sind an die allgemeine Preisentwicklung in Österreich (anhand des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex) gebunden.

### 22.6.2 Wie funktioniert die Wertsicherung bei Drei?

Drei ist bei Änderungen des (Kalender-)Jahresdurchschnittes des Verbraucherpreisindex („Jahres-VPI“) wie von der Statistik Austria veröffentlicht (sollte diese den Jahres-VPI nicht mehr veröffentlichen, so tritt dessen amtlicher Nachfolger an dessen Stelle) im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte in Gestalt von Grundgebühr und Mindestumsatz, in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat (Indexbasis: Jahres-VPI 2010=100).

Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten bis 3% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich. Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar (und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum).

Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmals kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden.

Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes 22.6.2 eine Verpflichtung von Drei zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragsmäßigen Ausmaß,

in dem Drei letztmals aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben.

Über die Vornahme einer solchen Entgeltanpassung wird der Kunde samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (z.B. durch Rechnungsaufdruck) auf der periodisch erstellten Rechnung in der, der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode, informiert.

## **23 Einzelentgeltnachweis**

23.1 Welche Informationen erhalte ich mit einem Einzelgesprächsnachweis und in welcher Form wird dieser zur Verfügung gestellt?

Drei stellt dem Kunden den Einzelgesprächsnachweis gemäß § 100 TKG und Einzelgesprächsnachweisverordnung grundsätzlich verkürzt im Internet in der 3Kundenzone auf [www.drei.at](http://www.drei.at) mittels Link zum Abruf zur Verfügung. Auf Wunsch des Kunden übermittelt Drei für jede Abrechnungsperiode einen Einzelgesprächsnachweis auf gesonderte Nachfrage kostenfrei in Papierform.

Der Einzelentgeltnachweis enthält zumindest Angaben über Beginn, Dauer, passive Teilnehmernummer und Entgelt für die einzelnen gelisteten Verbindungen. Gebührenfreie Rufnummern sind nicht ersichtlich.

## **24 Einwendungen gegen Rechnungen**

24.1 Wie kann ich eine Rechnung von Drei beeinspruchen?

Allfällige Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen müssen schriftlich binnen drei Monaten nach Rechnungserhalt bei Drei (Postfach 333, A-1211 Wien, Fax: (0800) 303031) geltend gemacht werden. Erhebt der Kunde innerhalb dieser Frist keine Einwendungen, gilt die in Rechnung gestellte Forderung als anerkannt. Der Kunde wird auf diesen Umstand in der jeweiligen Rechnung hingewiesen. Dies schließt eine gerichtliche Anfechtung nicht aus.

24.2 Was passiert, wenn ich eine Rechnung beeinsprucht habe?

Drei wird auf Grund eines fristgerechten Einspruchs ein standardisiertes Prüfverfahren durchführen, um anhand der Ergebnisse die Richtigkeit der bestrittenen Forderung zu bestätigen oder gegebenenfalls die betreffende Rechnung entsprechend zu ändern. Die Fälligkeit von Forderungen, die sich im Zuge des Prüfverfahrens als vom Kunden zu unrecht beeinsprucht herausstellen, bleibt unverändert. Nicht beeinspruchte (Teil-)Rechnungsbeträge sind jedenfalls fristgerecht zu bezahlen.

24.3 Welche weiteren Schritte kann ich zur Beeinspruchung einer Rechnung einleiten?

Sollten sich die Einwendungen des Kunden aus der Sicht von Drei als unberechtigt erweisen, kann der Kunde innerhalb eines Monats ab Erhalt der diesbezüglichen Stellungnahme von Drei ein Streitbeilegungsverfahren (§ 122 iVm § 71 Abs. 2 TKG) bei der

Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH, Mariahilferstrasse 77-79, A-1060 Wien) einleiten. Drei ist auch bei Anrufung der Regulierungsbehörde berechtigt, einen Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig zu stellen. Sofern sich herausstellt, dass dadurch zu viel eingehoben wurde, wird der Differenzbetrag dem Kunden samt gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag rückerstattet. Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrages gefunden wird, werden dem Kunden von Drei Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung gestellt.

#### 24.4 Was gilt, wenn sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt?

Wird ein Fehler bei der Abrechnung festgestellt, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte, und lässt sich das richtige Entgelt nicht ermitteln, so schuldet der Kunde für den betroffenen Abrechnungszeitraum ein Pauschalentgelt, das dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme des Telekommunikationsdienstes entspricht, soweit Drei einen Verbrauch zumindest in diesem Ausmaß glaubhaft machen kann. (§ 71 Abs. 4 TKG)

#### 24.5 Welche Gerichte sind im Falle eines Verfahrens zuständig und welche Fristen sind zu beachten?

Die Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte bleibt von obigem Überprüfungsverfahren und Streitschlichtungsverfahren unberührt. Macht der Kunde seine Einwendung nicht binnen drei Monaten ab Rechnungszugang geltend, so gilt dies als Anerkenntnis der Richtigkeit; ein solches Anerkenntnis schließt jedoch eine gerichtliche Anfechtung nicht aus. Binnen sechs Monaten ab Rechnungszugang hat der Kunde seine Einwendungen bei sonstigem Ausschluss gerichtlich geltend zu machen.

## 25 Zahlungsverzug und Inkasso

#### 25.1 Wie hoch sind die Verzugszinsen im Falle eines Zahlungsverzuges?

Im Fall des Zahlungsverzuges schulden die Vertragsparteien Verzugszinsen in Höhe von 7% p.a. über dem Leitzinssatz der EZB (Europäische Zentralbank), zumindest jedoch 10 % p.a.

#### 25.2 Wie geht Drei mit offenen Forderungen um?

Drei ist berechtigt, offene Forderungen durch Inkassobüros/Rechtsanwälte eintreiben zu lassen oder die Forderungen zu diesem Zweck an diese Personen abzutreten.

#### 25.3 Welche Mahn- und Inkassospesen können anfallen?

Unter den Voraussetzungen von § 1333 Abs 2 ABGB schuldet der Kunde Drei die für die Einmahnung von fälligen Entgelten angefallenen, notwendigen und zweckentsprechenden Betreibungs- und Einbringungskosten, insbesondere Mahnspesen und Inkassospesen.

## **26 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrecht des Kunden**

### **26.1 Verbraucher.**

Verbraucher: Gegen Ansprüche von Drei kann der Verbraucher Gegenforderungen aufrechnen, die im rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit gegenüber Drei stehen, gerichtlich festgestellt oder von Drei anerkannt worden sind. § 6 Abs 1 Z 8 KSchG, wonach das Recht des Verbrauchers, seine Verbindlichkeiten durch Aufrechnung aufzuheben, für den Fall der Zahlungsunfähigkeit des Unternehmers oder für Gegenforderungen, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit des Verbrauchers stehen, gerichtlich festgestellt oder die vom Unternehmer anerkannt sind, nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden darf, bleibt davon unberührt.

### **26.2 Unternehmer**

Unternehmer: Gegen Ansprüche von Drei kann der Unternehmer nur gerichtlich festgestellte oder von Drei schriftlich ausdrücklich anerkannte Gegenforderungen aufrechnen. Die gesetzlichen Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen.

## **27 Sperre der Services**

### **27.1 Aus welchen Gründen kann Drei seine Services sperren?**

Drei ist aus folgenden Gründen berechtigt, Services teilweise oder gänzlich zu sperren,

26.1.1 wenn einer der Gründe vorliegt, die Drei zur außerordentlichen Kündigung berechtigen (Punkt 8.4) oder der begründete Verdacht von Drei besteht, dass ein solcher außerordentlicher Kündigungsgrund vorliegt.

26.1.2 im Fall von Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte oder dem Verdacht, dass ein Dritter Kenntnis von Kundenkenndaten des Kunden erlangt hat, wenn diese Daten nicht unverzüglich geändert werden können.

26.1.3 wenn die aktuellen, aber noch nicht fälligen Entgelte für die Inanspruchnahme von Kommunikationsdienstleistungen das Doppelte des monatlichen Durchschnittsbetrages der bisherigen Rechnungen des Kunden übersteigen.

### **27.2 Wann erfolgt die Aufhebung der Sperre der Services von Drei?**

Nach Wegfall des Sperrgrundes hebt Drei die Sperre auf Antrag des Kunden auf. War die Sperre vom Kunden zu vertreten, trägt dieser die Kosten für ihre Herstellung und Aufhebung und bleibt zur Zahlung der nutzungsunabhängigen Entgelte während aufrechter Sperre verpflichtet. Sofern dies tunlich und möglich ist, wird Drei den Kunden über die Sperre informieren.

## 28 Datenschutz

### 28.1 Welche Daten verarbeitet Drei?

Drei ermittelt und verarbeitet die in § 92 Abs 3 ZZ 2a, 2b, 3, 4, 4a, 6, 6a und 6b TKG genannten Stamm- und Verkehrsdaten (siehe unten Punkt 27.3) sowie andere vom Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses und von Dritten im Rahmen der Überprüfung der Identität, Geschäftsfähigkeit und der Kreditwürdigkeit des Kunden bekanntgegebene personenbezogene Daten. Ein allfälliges Widerrufsrecht gem. § 96 Abs 3 TKG bleibt unberührt.

### 28.2 Welche Stamm- und Verkehrsdaten erhebt Drei? Wofür werden diese Daten verwendet?

Stammdaten: Vor- und Familienname; Wohnadresse; akademischer Grad; Teilnehmernummer und sonstige Kontaktinformationen für Nachricht, Information über Art und Inhalt des Vertragsverhältnisses und Bonität. Verkehrsdaten: Daten, die zum Zwecke der Weiterleitung einer Nachricht an ein Kommunikationsnetz oder zum Zweck der Fakturierung dieses Vorgangs verarbeitet werden insbesondere: aktive und passive Teilnehmernummern; Anschrift des Teilnehmers; Art des Endgerätes; Gebührencode; Gesamtzahl der für den Abrechnungszeitraum zu berechnenden Einheiten; Art, Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung oder sonstigen Nutzung; übermittelte Datenmenge; Leitwege; das verwendete Protokoll; das Netz, von dem die Nachricht ausgeht oder an das sie gesendet wird; Format der Nachricht sowie andere Zahlungsinformationen, wie Vorauszahlung, Ratenzahlung, Sperren des Anschlusses oder Mahnungen.

### 28.3 In welchen Fällen werden meine Standortdaten an Dritte weitergegeben?

Im Rahmen von standortbasierenden Services sowie im Falle von Anfragen von Notrufdienstbetreibern (Punkt 29) verarbeitet Drei Standortdaten (Daten, die den geographischen Standort des Endgerätes des Kunden angeben), so weit dies für die Erbringung des konkreten Services notwendig ist.

### 28.4 Darf Drei meine Daten an Dritte weiter gegeben?

Drei ist berechtigt, personenbezogene Daten unter Einhaltung der einschlägigen Datenschutzbestimmungen im Rahmen der Vertragsabwicklung und für die sich aus dem Kundenvertrag ergebenden Zwecke zu speichern, zu verarbeiten und an Dritte (Erfüllungsgehilfen und Subauftragnehmer) weiterzugeben. Aus der Weitergabe von Daten aufgrund gesetzlicher Verpflichtung kann der Kunde keine Rechtsfolgen ableiten.

Für Inkassozwecke ist Drei berechtigt, Daten des Kunden wie insbesondere Name (einschließlich frühere Namen), Geburtsdatum, Geschlecht, Anschrift, Beruf, Angaben zu Zahlungsverzug und offenem Saldo an Gläubigerschutzverbände, Rechtsanwälte und Inkassobüros weiterzugeben.

Sofern der Kunde die Aufnahme in elektronische Fassungen der Teilnehmerverzeichnisse wünscht, nimmt er zur Kenntnis, dass diese in der Regel auch die Suche anhand anderer Daten als dem Namen ermöglichen.

## 28.5 Wann verwendet Drei meine Daten für Marketing- und Werbezwecke?

Mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden im Sinne des §§ 96 Abs 2 und 99 Abs 4 TKG verwendet Drei die Daten gemäß der Punkte

27.2 bis 27.4 der AGB für Marketing- und Werbezwecke für Services von Drei. Die Zustimmung kann durch den Kunden jederzeit widerrufen werden.

## 28.6 Welche Fristen gelten für die Speicherung und Aufbewahrung meiner Daten?

Drei wird die den Kunden betreffenden Stammdaten spätestens sieben Jahre nach Abwicklung aller aus dem Vertragsverhältnis stammenden Ansprüche gelöscht.

Sofern dies für Zwecke der Verrechnung von Entgelten erforderlich ist, wird Drei Verkehrsdaten bis zum Ablauf jener Frist speichern, innerhalb derer die Rechnung rechtlich angefochten oder der Anspruch auf Zahlung geltend gemacht werden kann. Im Fall eines Rechtsstreits werden Verkehrsdaten bis zur endgültigen Entscheidung gespeichert. In allen übrigen Fällen wird Drei die Verkehrsdaten nach Ablauf der 3 Monats-Frist für Einwendungen (Punkt 21) löschen.

Nur sofern es für betriebliche Zwecke (das sind insbesondere Bedarfsanalysen, Performanceanalysen, Weiterentwicklung und Planung des Netzausbaus, Optimierung unserer Angebote sowie zur Analyse und Vorbeugung von betrügerischen Handlungen zu Lasten von Drei) unbedingt notwendig ist, verarbeitet Drei Verkehrsdaten. Zu diesen Zwecken gespeicherte Verkehrsdaten werden spätestens nach sechs Monaten gelöscht oder anonymisiert.

## 29 Haftung

### 29.1 In welchen Fällen haftet Drei?

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Drei gegenüber Unternehmen nicht. Gegenüber Verbrauchern haftet Drei auch bei leichter Fahrlässigkeit.

### 29.2 Was gilt bei der Haftung gegenüber Unternehmen?

Diese Haftung gegenüber Unternehmern ist abgesehen von der Haftung für Personenschäden mit Euro 50.000,-- pro Schadensfall beschränkt. Eine Haftung von Drei gegenüber Unternehmern für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Schäden aus Ansprüchen Dritter oder bloße Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

### 29.3 Wie hoch ist die Haftung?

Sollten durch dasselbe schadenverursachende Ereignis mehrere Kunden gleichzeitig geschädigt werden, so ist die Haftung von Drei gegenüber dem einzelnen Geschädigten mit Euro 50.000,--, gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten mit Euro 725.000,-- beschränkt. Übersteigt der tatsächliche Gesamtschaden den Betrag von Euro 725.000,--, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilig. Diese Einschränkung gilt nicht gegenüber Verbrauchern bzw. hinsichtlich der Haftung für Personenschäden.

#### 29.4 Haftet Drei auch für Schäden aufgrund höherer Gewalt?

Drei haftet nicht für Schäden aufgrund von höherer Gewalt (z.B.: Feuer- und Wasserschäden, Blitzschlag), Einwirkungen durch vom Kunden verwendete Endgeräte oder Betriebsunterbrechungen, die für Wartungsarbeiten oder zur Vermeidung oder Behebung von Störungen des Netzes notwendig sind. Eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt unberührt.

#### 29.5 Welche Modalitäten bezüglich Haftung sind außerdem zu beachten?

Für eine allfällige Haftung von Drei oder von Lieferanten von Drei gegenüber dem Kunden in bezug auf den Inhalt, die Richtigkeit oder die Vollständigkeit von Daten, Nachrichten, Adress-, Routing- oder sonstigen Informationen, die im Rahmen der Services von Drei bereitgestellt werden, gelten die eben dargestellten Beschränkungen des Punkt 28 der AGB, wobei eine Haftung für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit unberührt bleibt. Der Kunde kann keine Rechtsansprüche gegenüber Drei oder Lieferanten von Drei aus der Verwendung dieser Informationen ableiten.

### **30 Notrufe**

#### 30.1 Welche Notrufe sind kostenlos erreichbar?

Der einheitliche europäische Notruf ist unter 112, sowie alle österreichischen Notrufnummern gemäß § 18 KEM-V kostenlos erreichbar.

#### 30.2 Welche Daten werden im Fall eines Notrufes bekannt gegeben?

Drei ermittelt und beauskunftet gemäß § 98 TKG im Falle eines Notrufes eines 3Kunden Standortdaten über Anfragen von Betreibern von Notrufdiensten an diese. Der Kunde wird unter Angabe von Zeit und Kontaktdaten des anfragenden Notrufdienstbetreibers in geeigneter Form, jedoch frühestens nach 30 Stunden von Drei informiert. Drei löscht Standortdaten unmittelbar nach Verarbeitung und Beauskunftung.

### **31 Sonderbestimmungen für Wertkarten**

#### 31.1 Welche Möglichkeiten bietet mir eine Wertkarte?

„Nutzung der Services mittels Wertkarte“ bedeutet, dass der Kunde die Möglichkeit erhält, Services von Drei bis zum Gegenwert einer bestimmten Summe, die der Kunde jeweils im Vorhinein bezahlt (Guthaben), in Anspruch zu nehmen.

#### 31.2 Wie erfolgt die Verrechnung?

Die Abbuchung der tatsächlich vom Kunden in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt direkt gegen das vorhandene Guthaben, eine gesonderte Rechnungslegung findet nicht statt. Das noch vorhandene Guthaben kann durch den Kunden bei Drei abgefragt werden. Sollte durch technische Manipulationen aus der Sphäre des Kunden oder durch technische

Gebrechen, die nachweislich für den Kunden erkennbar sind, der Umstand eintreten, dass dem Kunden die Beanspruchung von entgeltpflichtigen Leistungen möglich ist, obwohl kein Guthaben mehr besteht, behält sich Drei das Recht vor, die dadurch anfallenden Gebühren gesondert in Rechnung zu stellen bzw. gegen das Guthaben des Kunden aufzurechnen.

### 31.3 Wie lange gilt das Vertragsverhältnis?

Das Vertragsverhältnis wird auf bestimmte Zeit abgeschlossen und kommt durch Freischaltung der Services gem. Punkt 30.1. und 30.3. zustande. Mit Kontaktaufnahme des Kunden zur erstmaligen Freischaltung der Services (Punkt 30.1.) akzeptiert der Kunde die AGB sowie die jeweiligen **Leistungsbeschreibungen** und Preise von Drei. Soweit erforderlich wird der Erstanruf zum 3Service-Team umgeleitet, das gegebenenfalls eine endgültige Freischaltung durchführt. Die ordentliche Kündigung durch eine der Vertragsparteien ist ausgeschlossen.

### 31.4 Kann ich den Vertrag verlängern?

Das Vertragsverhältnis kann vom Kunden durch Aufladen mittels zuvor erworbenen Guthaben verlängert werden. Ein bei Verlängerung durch Aufladen gegebenenfalls vorhandenes Guthaben bleibt bis zum Ablauf der neuen Gültigkeitsdauer weiterhin nutzbar. Sollte der Kunde innerhalb von 12 Monaten seit der erstmaligen Freischaltung bzw. dem letzten Ladevorgang kein Aufladen mittels zuvor erworbenen Guthaben vornehmen, endet der Vertrag automatisch, ohne dass es einer gesonderten Aufkündigung bedarf.

### 31.5 Bekomme ich nach Ende der Vertragslaufzeit mein Restguthaben rückerstattet?

Ein allenfalls noch vorhandenes Restguthaben verfällt mit Ende der Vertragslaufzeit, außer der Kunde begehrt Rückforderung desselben. Dies kann frühestens mit Ablauf von 12 Monaten nach dem letzten Ladevorgang für einen Zeitraum von 6 Monaten begehrt werden. Macht der Kunde hiervon keinen Gebrauch, wird dies als Verzicht des Kunden auf Auszahlung des Restguthabens gewertet und verfällt das Guthaben dann unwiderruflich. Der Kunde wird binnen drei Werktagen vor, spätestens aber bei Beginn der Rückforderungspflicht per SMS auf die Rückforderungsfrist sowie auf die Folgen des ungenützten Verstreichenlassens hingewiesen. Die Rückerstattung des Restguthabens ist vom Kunden unter Nachweis der Berechtigung durch Nennung der Rufnummer, des PUK-Codes und gleichzeitiger Aushändigung der SIM-Karte schriftlich zu beantragen, wobei der Kunde hierdurch jegliche Berechtigung seiner bisherigen Rufnummer betreffend verliert. Drei stellt für die Bearbeitung der Rückerstattung eine Gebühr gemäß den auf [www.drei.at](http://www.drei.at) abrufbaren Tarifinformationen in Rechnung. Rückforderbar in diesem Sinne sind lediglich zum jeweiligen Teilnehmeranschluss tatsächlich getätigte, bis zum Ablauf des Vertragsverhältnisses nicht verbrauchte Vorabzahlungen (Aufladen).

### 31.6 Bekomme ich bei Verlust meiner Wertkarte das Restguthaben rückerstattet?

Das Risiko betreffend das auf der Wertkarte befindliche Guthaben in Fällen des Drei nicht zurechenbaren oder von Drei nicht zu vertretenden Missbrauchs, des Verlustes oder Diebstahls der Wertkarte trägt der Kunde. Ist der Kunde namentlich registriert, hat er die Möglichkeit bei Verlust oder Diebstahl der SIM-Karte dies unter Nennung des Kundenkennwortes beim 3Service-Team zu melden. In diesem Fall wird Drei umgehend die Sperre dieser Karte veranlassen und das zum Zeitpunkt der Sperre noch vorhandene

Restguthaben gutschreiben (Eine Barablöse ist nicht möglich.) Der Kunde hat umgehend ein schriftliches Ersuchen um Sperre nachzureichen und diesem im Falle des Diebstahles eine Diebstahlsanzeige beifügen.

#### 31.7 Wie kann ich eine Abbuchung beeinspruchen?

Für Einwendungen gegen Abbuchungen gelten die Regeln des Punkt 23 sinngemäß mit der Abänderung, dass die Frist für Einwendungen gemäß Punkt 23.1 ab erfolgter Abbuchung zu laufen beginnt.

#### 31.8 Welche weiteren Bestimmungen gilt es zu beachten?

Im Übrigen gelten die Bestimmungen dieser Service-AGB auch für die Nutzung der Services mittels Wertkarte, insbesondere die Bestimmungen rund um den Vertrag, über die Verfügbarkeit und Qualität der Services, die Sorgfaltspflichten des Kunden bezüglich allfälliger Kundenkenndaten und bezüglich der Nutzung der Services (Punkt 17 der AGB).

## **32 Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Streitbeilegung**

### **32.1 Wie ermittle ich den richtigen Gerichtsstand?**

Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist Wien. Für Klagen gegen Verbraucher ist gemäß § 14 KSchG Gerichtsstand deren Wohnsitz, gewöhnlicher Aufenthalt oder Beschäftigungsort, sofern dieser im Inland liegt

### **32.2 Bei welchen Stellen kann ich außerdem Beschwerden einreichen? Welche Fristen sind zu beachten?**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können sowohl der Kunde als auch Drei Streit- und Beschwerdefälle in Bezug auf Rechnungen (siehe [Punkt 21.3] der Service-AGB) oder betreffend die Qualität der Dienste der bei der Regulierungsbehörde eingerichteten Schlichtungsstelle zu Streitbeilegung vorlegen (§ 122 TKG), vorausgesetzt, dass zuvor keine einvernehmliche Lösung zwischen dem Kunden und Drei erzielt werden konnte. Die Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde wird versuchen, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen.

Der Antrag bei der Schlichtungsstelle muss seitens des Kunden innerhalb von einem Monat ab Erhalt der schriftlichen Stellungnahme von Drei auf den Rechnungseinspruch oder die sonstige Beschwerde des Kunden eingebracht werden. Das für diesen Antrag erforderliche Verfahrensformular und nähere Informationen über den Ablauf, die Voraussetzungen und etwaigen Kosten des Streitbeilegungsverfahrens finden Sie auf [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

### **32.3 Welches Recht gilt für mein Vertragsverhältnis mit Drei?**

Das Vertragsverhältnis einschließlich allfälliger Streitigkeiten bezüglich seines Zustandekommens unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

### 33 Servicedienste bei Drei

3Auskunft	Tel: 11 88 33	
3Service-Team	Tel: 0660 30 30 30	Fax 0660 30 30 31
3Technik-Hotline	Tel: 0660 30 30 40	
3Service-Team Wertkarte	Tel: 0660 30 30 50	
3Small-Business-Team	Tel 0660 30 30 80	Fax 0660 30 30 81
EU Roaming-Hotline	Tel: +43 660 30 30 36	

Diese Service-AGB wurden der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH angezeigt.

Hutchison Drei Austria GmbH, Brünner Straße 52, A-1210 Wien

Postanschrift: 3Service-Team, Postfach 333, A-1211 Wien . Telefon: 0660 30 30 30, Fax: 0660 30 30 31

E-Mail: [serviceteam@drei.at](mailto:serviceteam@drei.at), Web: [www.drei.at](http://www.drei.at) . Handelsgericht Wien, FN 140132b, DVR 0908177, UID ATU 41029105